



AJUNTAMENT DE
**SANTA COLOMA
DE GRAMENET**

**UTILITZACIÓ DE SERVEIS SANITARIS
I SATISFACCIÓ DELS USUARIS
A SANTA COLOMA DE GRAMENET**

2003

Tinenta d'Alcalde de l'Àrea de Benestar i Solidaritat
Dolores Gómez i Fernández

Tinenta d'Alcalde ponent del Servei de Salut Pública i Consum
Josefa E. Sánchez i Martín

Directora de Serveis de l'Àrea de Benestar i Solidaritat
Roser Roca i Carreras

Cap del Servei de Salut Pública i Consum
Carme Palma i Moreno

EDITA:

AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET, Servei de Premsa i Comunicació.

ELABORACIÓ:

SERVEI DE SALUT PÚBLICA I CONSUM

Carme Palma i Moreno, cap del Servei de Salut Pública i Consum
Sílvia Miró i Martín, tècnica de Salut Pública. PROGRESS, S.L.

COL·LABORADORS DEL SERVEI:

Amèlia Aguilera i Rodríguez

TREBALL DE CAMP I ANÀLISIS ESTADÍSTICA:

Grupo IRC España

REVISIÓ LINGÜÍSTICA:

Centre de Normalització Lingüística L'Heura. Santa Coloma de Gramenet

AGRAÏMENTS:

Albert Gadea i Carrera, director de Planificació i Avaluació Municipal.
Maria Martínez i Ujaldón, cap del Servei de Prevenció de l'Àrea de Recursos Humans.

ÍNDEX

- 1 INTRODUCCIÓ
- 2 OBJECTIUS
 - 2.1 Objectius generals
 - 2.2 Objectius específics

- 3 MATERIAL I MÈTODES
 - 3.1 Mostra
 - 3.2 Variables d'estudi
 - 3.3 Instruments de mesura
 - 3.4 Treball de camp
 - 3.5 Codificació i processament de dades

- 4 RESULTATS
 - 4.1 Perfil i composició de la mostra
 - 4.2 Consultes mèdiques en els últims quinze dies i els darrers dotze mesos
 - 4.3 Característiques de la darrera consulta
 - 4.4 Grau de satisfacció amb relació a la darrera consulta
 - 4.5 Característiques de l'última hospitalització
 - 4.6 Grau de satisfacció dels serveis hospitalaris

- 5 CONCLUSIONS

- 6 BIBLIOGRAFIA

- 7 ANNEXES

1 INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament, en el marc de les seves competències i la seva responsabilitat social, ha de vetllar per la salut dels ciutadans a partir de la promoció de polítiques específiques i de la planificació i el control dels recursos relacionats amb la salut que actuen a la ciutat. Per dur a terme aquesta responsabilitat, la informació sanitària actualitzada i de qualitat és la clau. És per això que s'ha treballat en un Sistema d'Informació Sanitària local (SIS).

Com a complement important d'aquest SIS, es proposa realitzar la tercera enquesta sobre *Utilització de serveis sanitaris i satisfacció dels usuaris a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet*, amb el propòsit de continuar incrementant la informació, veure l'evolució i poder ampliar la base de dades d'indicadors sanitaris.

Santa Coloma de Gramenet té una població de 116.220 habitants, dels quals, segons dades registrades al Padró Municipal de 2001, 58.115 són homes i 58.105 són dones. L'estructura de la població es caracteritza per un perfil jove, amb tendència cap a un cert envelliment.

El mapa sanitari que configura la ciutat de Santa Coloma consta de 6 àrees bàsiques de salut, amb els seus respectius centres d'atenció primària, un per districte; un centre d'atenció especialitzada i un centre d'atenció a la salut sexual i reproductiva de la dona, i dos hospitals. L'Hospital de l'Esperit Sant és una fundació privada i l'Hospital Universitari Germans Trias i Pujol és un hospital universitari de l'Institut Català de la Salut.

Així mateix, cal assenyalar que dins del camp de la salut mental hi ha un hospital de dia per a adolescents de la Fundació Vidal i Barraquer, els centres assistencials Dr. Emili Mira, tots dos pertanyents a la Diputació de Barcelona, i un dels dos centres d'atenció primària de psiquiatria de què disposa el municipi.

2 OBJECTIUS

2.1 OBJECTIUS GENERALS

- 2.1.1 Estimar la utilització dels serveis sanitaris de què disposa la ciutat durant els últims quinze dies i dotze mesos.
- 2.1.2 Conèixer i mesurar la satisfacció respecte als serveis sanitaris i també el grau i els determinants de la seva utilització.
- 2.1.3 Conèixer l'opinió de l'usuari sobre certs determinants de l'atenció primària reformada.

2.2 OBJECTIUS ESPECÍFICS

- 2.2.1 Estimar el nombre de consultes en algun servei sanitari en els últims quinze dies i dotze mesos.
- 2.2.2 Conèixer les demandes d'urgències, tant de l'atenció primària com de l'hospitalària, en els últims quinze dies i dotze mesos.
- 2.2.3 Conèixer la proporció de consultes que es fan als serveis sanitaris públics amb relació als privats.
- 2.2.4 Conèixer quin ha estat el motiu principal de la darrera consulta.
- 2.2.5 Estimar la satisfacció dels usuaris valorant els aspectes següents de l'última consulta mèdica:
 - temps d'espera abans d'entrar a la consulta
 - temps de dedicació del professional sanitari
 - qualitat del tracte del professional sanitari
 - informació rebuda a la consulta
 - tràmits burocràtics per accedir a la visita
 - adequació de l'horari a les visites
- 2.2.6 Estimar el nombre d'hospitalitzacions de l'últim any.

2.2.7 Estimar la satisfacció dels usuaris en referència a la darrera hospitalització:

- temps d'espera per ingressar
- atenció professional del personal sanitari (competència)
- tracte humà rebut (personal mèdic i d'infermeria)
- servei d'hostaleria

[INICI](#)

3 MATERIAL I MÈTODES

3.1 MOSTRA

Es tracta d'un estudi descriptiu, de disseny transversal, en una mostra representativa de la població no institucionalitzada de Santa Coloma de Gramenet i registrada al Padró Municipal.

La població origen està formada per 116.220 individus sensats al Padró Municipal d'habitants de l'any 2001.

El tipus de mostreig és aleatori simple i es pren com a unitat l'individu, com es va fer a l'enquesta de l'any 1993¹ i 1998².

Per a la determinació de la grandària de la mostra es va utilitzar la fórmula per a estimació de proporcions en el supòsit de màxima indeterminació ($p=q=0,5$). S'estableix el nivell de confiança del 95% (risc alfa = 0,05) i l'error màxim és inferior al $\pm 3,5$.

Seguint aquests paràmetres, la grandària de la mostra és de 800 individus.

[INICI](#)

3.2 VARIABLES D'ESTUDI

Les variables que es van definir per a l'estudi són:

- Sexe
- Edat
- Districte
- Consulta mèdica en el període recordatori de quinze dies i en els últims dotze mesos.
- Nombre de consultes als serveis sanitaris durant els últims quinze dies i en els darrers dotze mesos.
- Tipus de consulta. Referit a l'última consulta en els últims quinze dies i en els darrers dotze mesos.
- Motiu de l'última consulta en els últims quinze dies i en els darrers dotze mesos.
- Lloc on es va fer la darrera consulta en els últims quinze dies i en els darrers dotze mesos.
- Nivell de satisfacció respecte als tràmits burocràtics per accedir a la consulta ambulatoria. Referit a l'última consulta.

- Nivell de satisfacció respecte al temps d'espera abans d'entrar a la consulta ambulatoria. Referit a l'última consulta.
- Nivell de satisfacció respecte al temps que el professional sanitari dedica a la consulta ambulatoria. Referit a l'última consulta.
- Nivell de satisfacció respecte al tracte rebut pel professional sanitari a la consulta ambulatoria. Referit a l'última consulta.
- Nivell de satisfacció respecte a la informació rebuda a la consulta ambulatoria. Referit a l'última consulta.
- Nivell de satisfacció respecte a l'adequació de l'horari de la visita ambulatoria. Referit a l'última consulta.
- Hospitalització durant l'últim any i en els darrers cinc anys.
- Nombre d'hospitalitzacions en l'últim any i en els darrers cinc anys.
- Nivell de satisfacció respecte al temps d'espera per ingressar a l'hospital en referència a l'última hospitalització.
- Nivell de satisfacció respecte a l'atenció professional del personal sanitari al centre hospitalari en referència a l'última hospitalització.
- Nivell de satisfacció respecte al tracte humà rebut al centre en referència a l'última hospitalització.
- Nivell de satisfacció respecte als serveis d'hostaleria en referència a l'última hospitalització: confort general i qualitat del menjar.

Totes les variables que valoren satisfacció es mesuraran en una escala del 0 al 10, on el 0 és la màxima insatisfacció i el 10 la màxima satisfacció.

[INICI](#)

3.3 INSTRUMENTS DE MESURA

La informació es va recollir mitjançant una entrevista telefònica.

El qüestionari de seguiment de l'entrevista és el que es va utilitzar a l'enquesta d'utilització de serveis sanitaris i satisfacció dels usuaris de l'any 1993¹ i 1998², amb la modificació d'algunes preguntes que es van eliminar del qüestionari per reduir el temps d'enquesta, ja que aquest cop era telefònica (annex 1).

Una altra modificació introduïda va ser no entrevistar els menors de 15 anys per la dificultat metodològica que comporta l'entrevista telefònica.

3.4 TREBALL DE CAMP

L'estudi s'ha portat a terme a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet, en dues fases. Una primera fase que comprèn des de l'1 de desembre de 2002 fins al 31 de gener de 2003, i una segona fase que va des de l'1 de març de 2003 fins al 31 de maig de 2003.

El treball de camp es va delegar a l'empresa Grupo IRC España.

3.5 CODIFICACIÓ I PROCESSAMENT DE DADES

S'ha realitzat una **anàlisi descriptiva univariant** completa de les freqüències observades per a totes les variables de l'estudi.

Per fer totes les anàlisis s'ha utilitzat el programa informàtic SPSS/PC.

[INICI](#)

4 RESULTATS

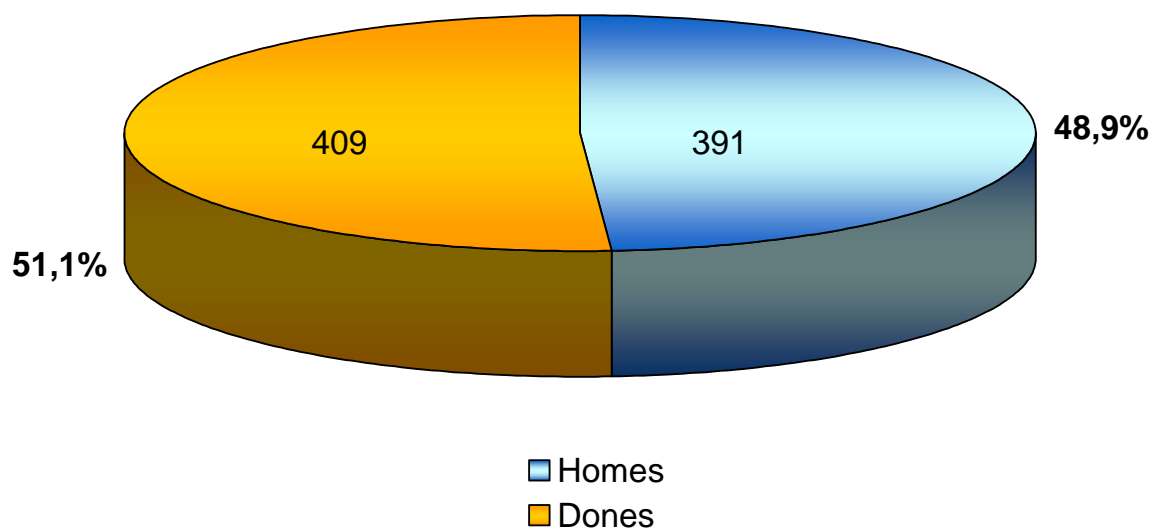
4.1 PERFIL I COMPOSICIÓ DE LA MOSTRA

La mostra està composta per 800 individus: el 48,9% són homes (391 individus) i el 51,1% són dones (409 individus).

Taula 1. Distribució de la mostra per sexes

	2003	
Homes	391	48,9%
Dones	409	51,1%
Total mostra	800	100,0%
Total població	116.220	

Gràfic 1. Distribució de la mostra per sexes

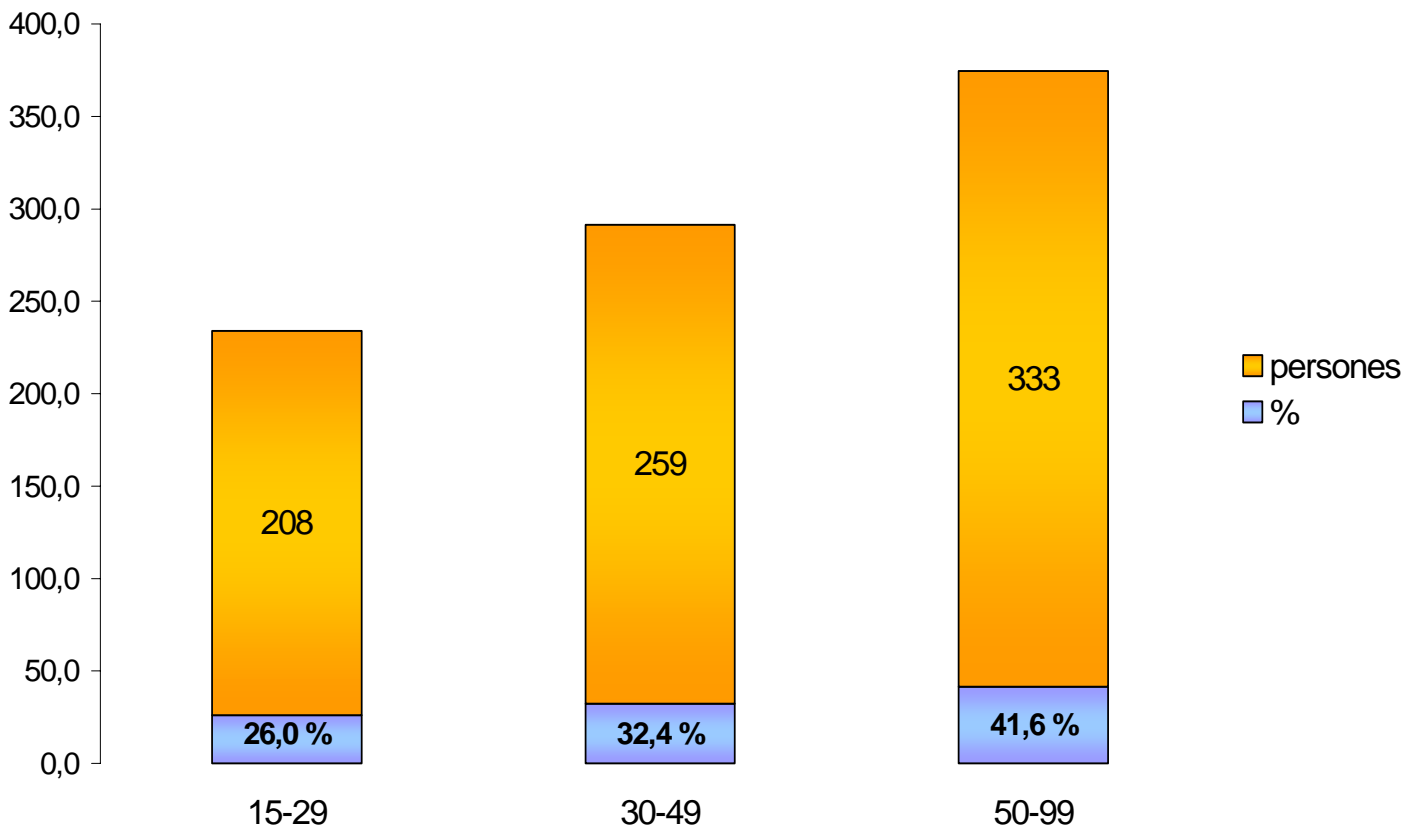


[INICI](#)

Taula 2. Distribució de la mostra per grups d'edat

	Grandària (persones)	
	Total	%
15-29	208	26.0
30-49	259	32.4
50-99	333	41.6
Total mostra	800	100.0

Gràfic 2. Distribució de la mostra per grups d'edat

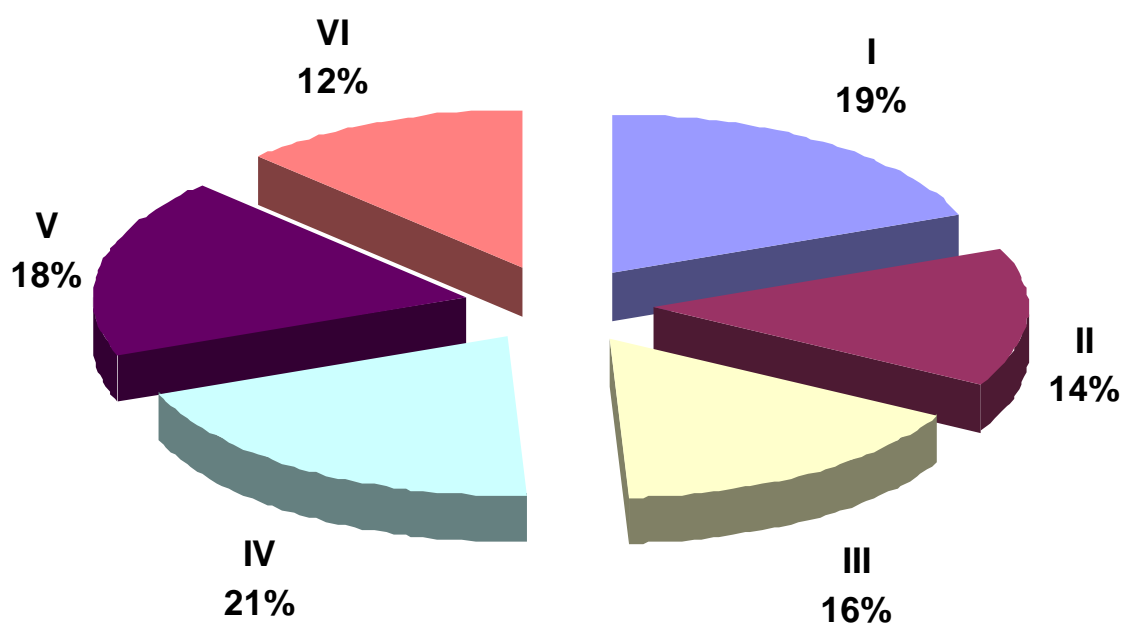


[INICI](#)

Taula 3. Distribució de la mostra per districtes

	Grandària (persones)	
	Total	%
I	152	19.0
II	112	14.0
III	130	16.3
IV	158	19.8
V	148	18.5
VI	100	12.5
Total mostra	800	100.0

Gràfic 3. Distribució de la mostra per districtes



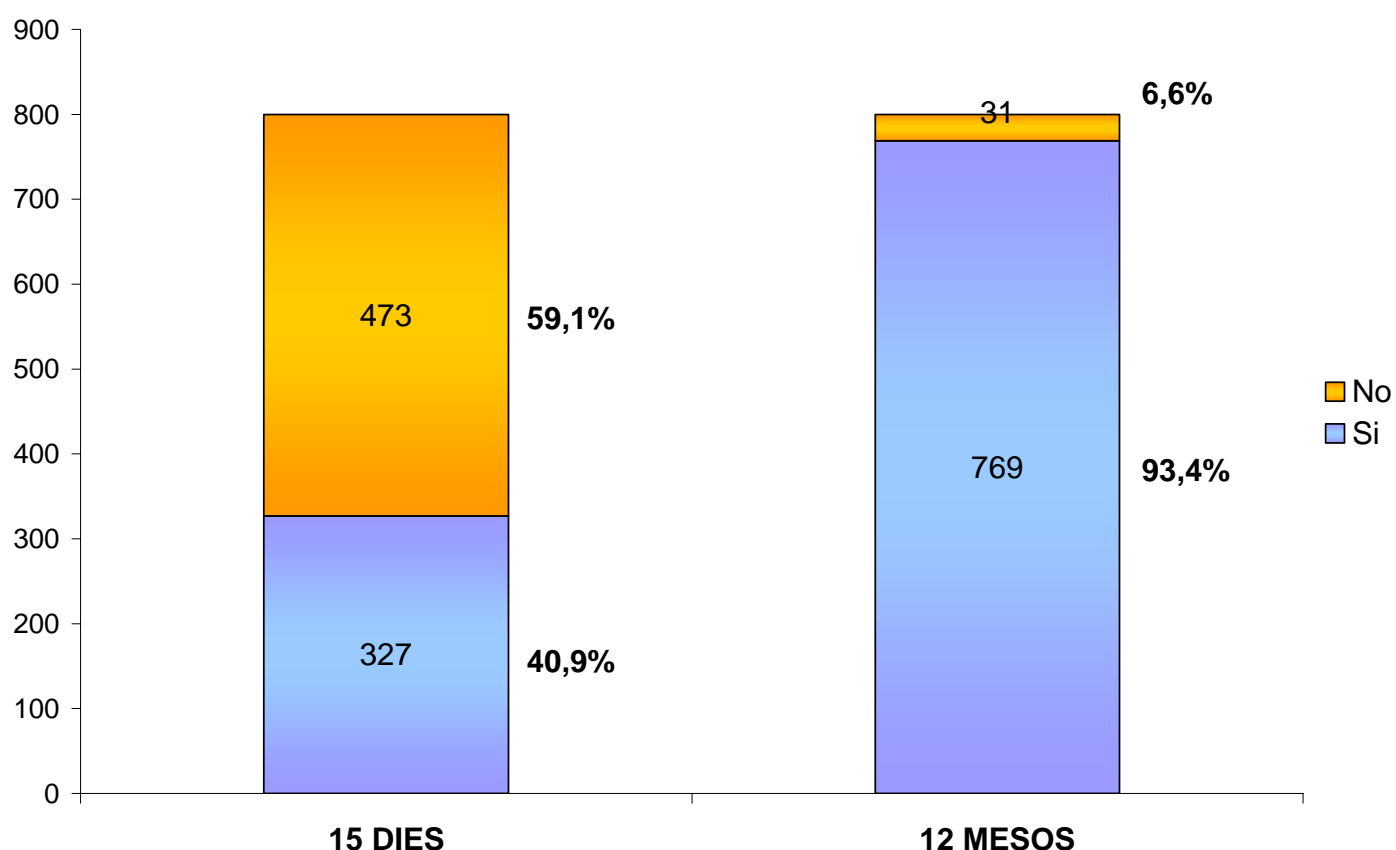
4.2 CONSULTES MÈDIQUES EN ELS ÚLTIMS QUINZE DIES I ELS DARRERS DOTZE MESOS

El nombre de persones que declaren haver consultat el metge o visitat un centre sanitari en els quinze dies anteriors a l'entrevista, va ser de 327, que representa el 40,9% dels entrevistats, mentre que en l'últim any el 93,4% de la població declara haver anat al metge o haver estat visitat en algun centre sanitari.

Taula 4. Nombre i percentatge de persones visitades

	15 DIES		Fins a 12 MESOS	
		%		%
Sí	327	40.9	442	55.3
No	473	59.1	31	3.9
Total	800	100.0	473	59.1

Gràfic 4. Nombre de persones visitades



[INICI](#)

4.3 CARACTERÍSTIQUES DE LA DARRERA CONSULTA

En aquest apartat es presenten els resultats corresponents a la darrera consulta durant els darrers 15 dies o durant l'últim any, segons:

- **facultatiu o servei**
- **el motiu** de la consulta
- **el lloc** on es va efectuar

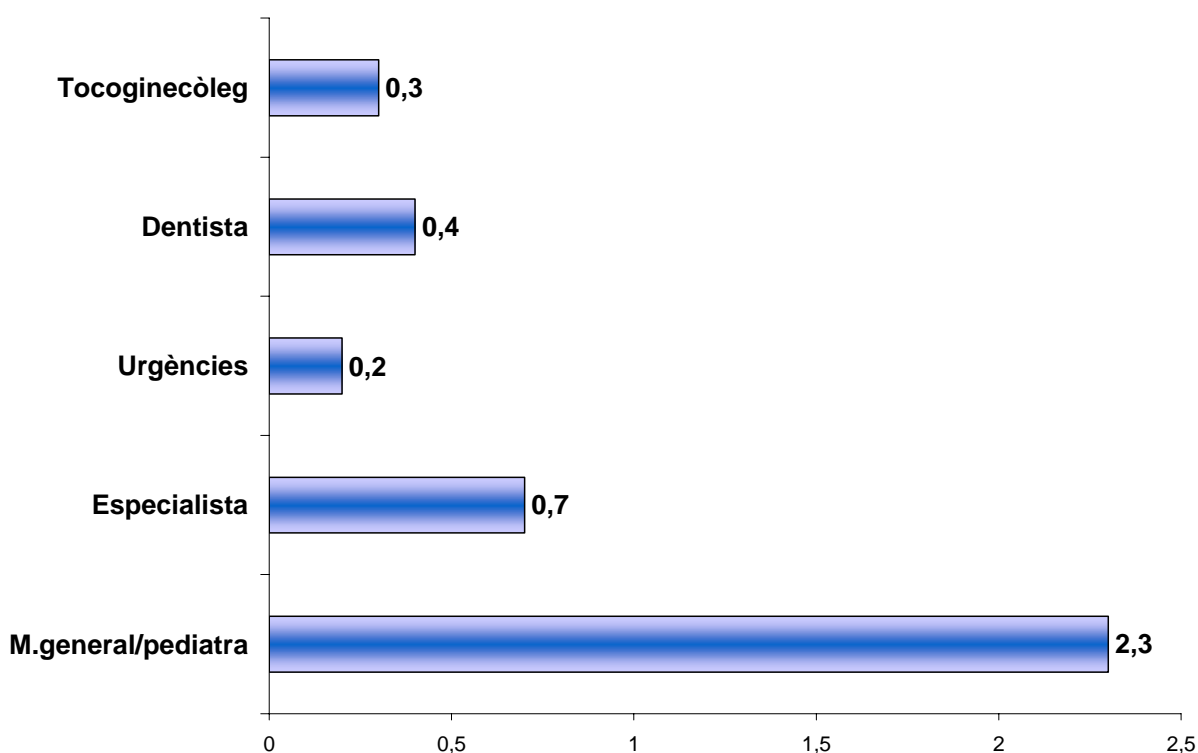
4.3.1 FACULTATIU O SERVEI

En una mostra de 769 persones visitades durant l'últim any, el metge de medicina general o pediatra continua sent el facultatiu més visitat, amb molta diferència sobre l'especialista.

Taula 5. Nombre de visites generades als diferents serveis.

	ÚLTIMA VISITA		MITJANA DE VISITES
		%	
M.general/pediatra	471	61.2	2.3
Especialista	160	20.0	0.7
Tocoginecòleg	50	6.3	0.3
Dentista	44	5.7	0.4
Urgències	35	4.4	0.2
Altres	8	1.0	-

Gràfic 5. Mitjana de visites generades als diferents serveis



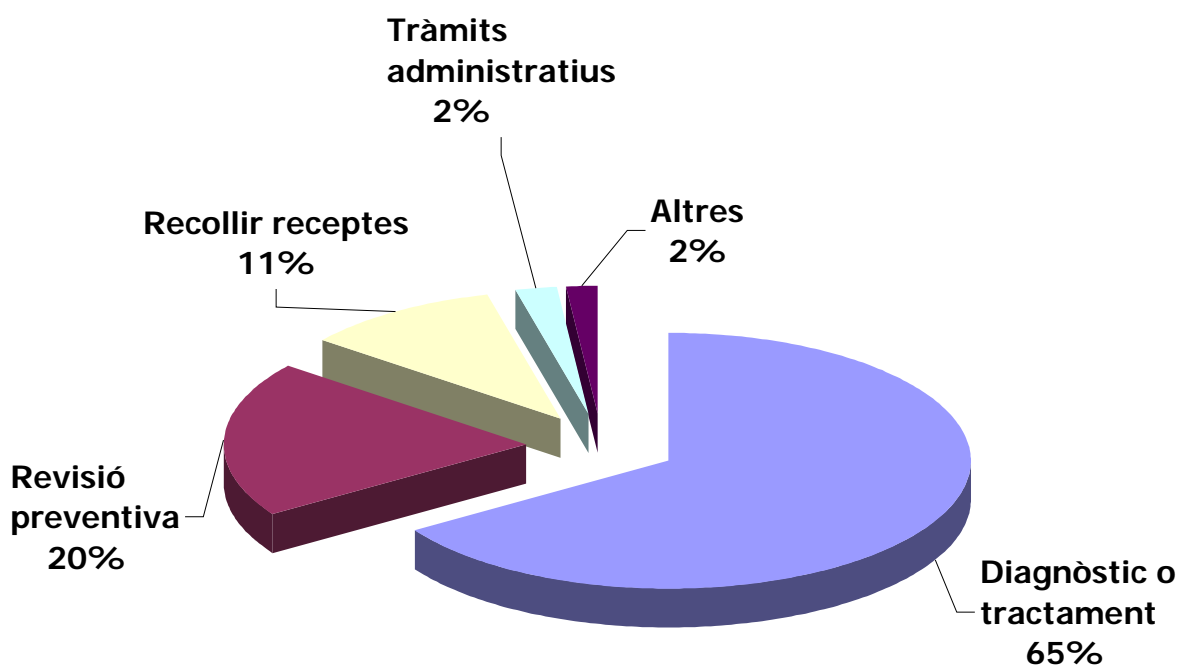
4.3.2 MOTIU DE L'ÚLTIMA VISITA

El motiu més freqüent de l'última visita és el diagnòstic i/o tractament (64,9%). En menys proporció segueixen les revisions preventives (vacunes, controls...), amb un 19,5%, i el 10,5% dels consultats hi van per fer receptes.

Taula 6. Distribució de la darrera consulta mèdica segons el motiu de la consulta

	ÚLTIMA VISITA	
		%
Diagnòstic o tractament	499	64.9
Revisió preventiva	150	19.5
Recollir receptes	81	10.5
Tràmits administratius	17	2.2
Altres	12	1.6

Taula 6. Distribució de la darrera consulta mèdica segons el motiu de consulta



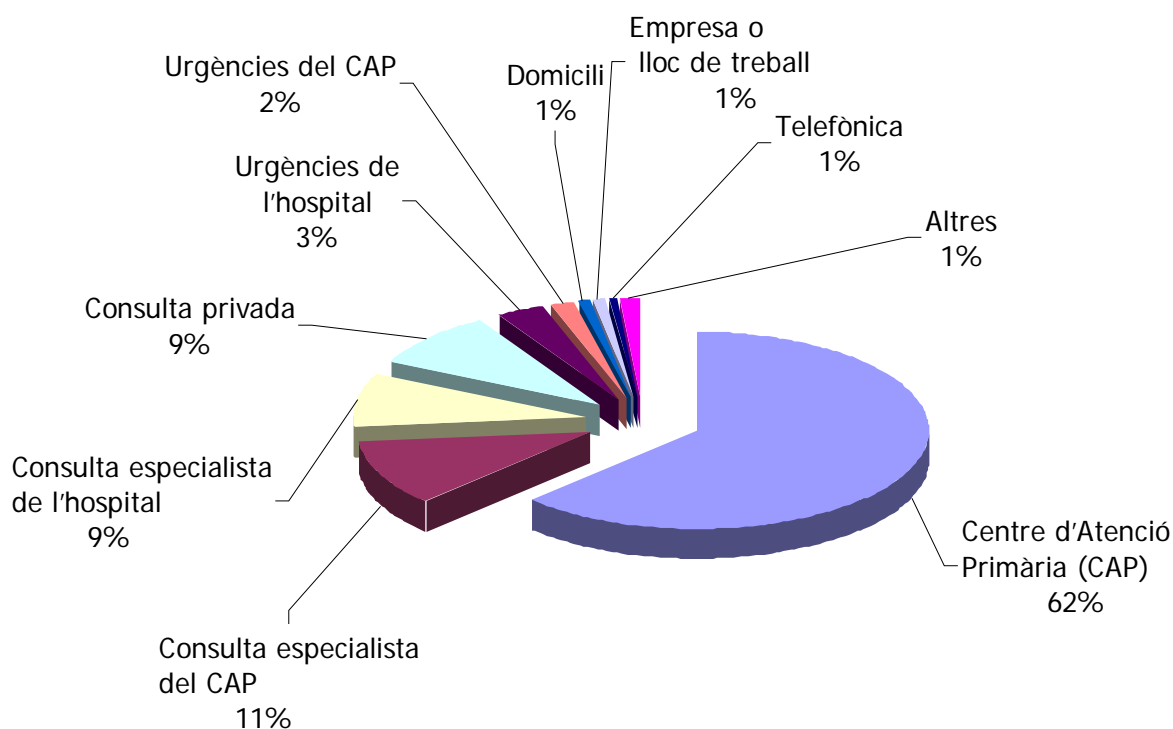
4.3.3 LLOC DE L'ÚLTIMA VISITA

El lloc més freqüent de l'última visita és al Centre d'Atenció Primària, amb un 62,7%. El lloc menys utilitzat pels usuaris és el lloc de treball, amb un 0,7%.

Taula 7. Distribució de la darrera consulta mèdica segons el lloc a on es va efectuar

	ÚLTIMA VISITA	
		%
Centre d'Atenció Primària (CAP)	482	62.7
Consulta especialista del CAP	83	10.8
Consulta especialista de l'hospital	70	9.1
Consulta privada	69	9.0
Urgències de l'hospital	26	3.4
Urgències del CAP	12	1.6
Domicili	8	1.0
Empresa / lloc de treball	5	0.7
Telefònica	5	0.7
Altres	9	1.3

Gràfic 7. Distribució de la darrera consulta mèdica segons el lloc a on es va efectuar



4.4 SATISFACCIÓ RESPECTE A LA DARRERA CONSULTA

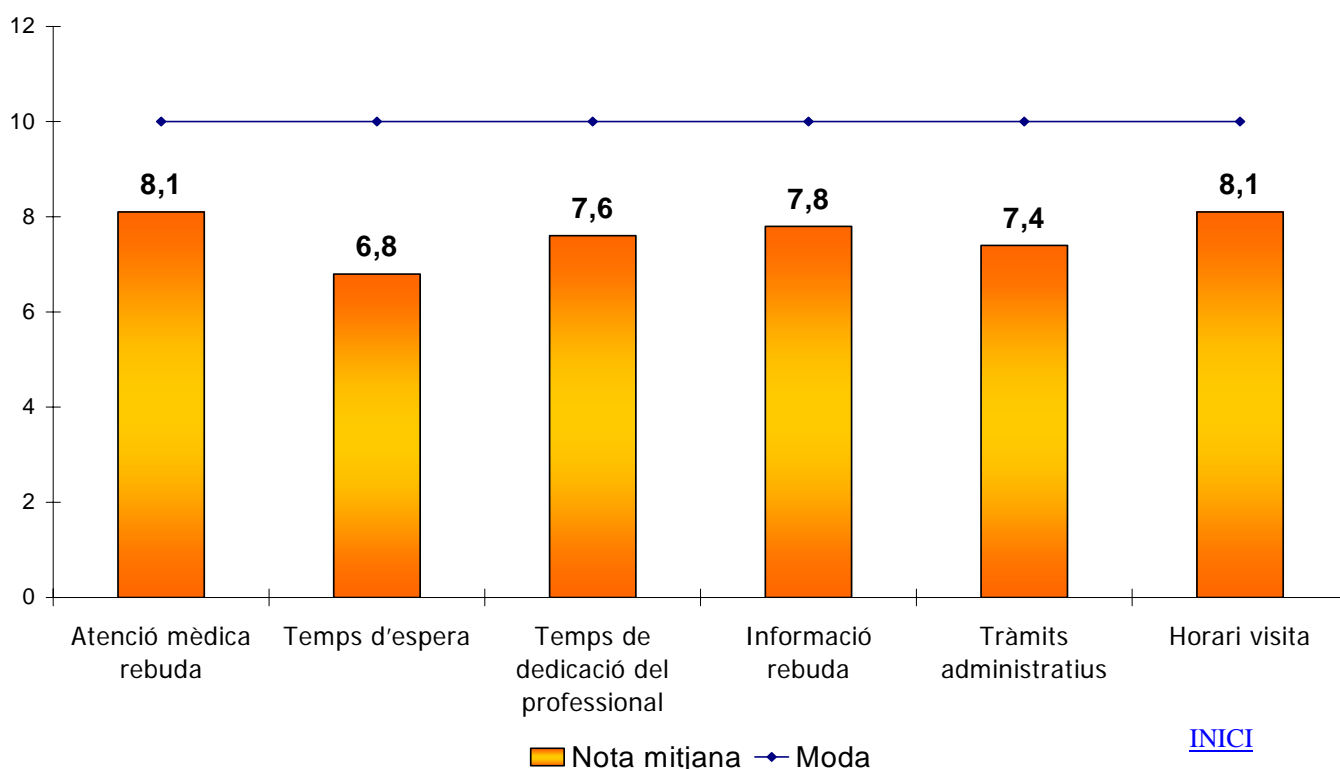
Els criteris que s'han definit per valorar les puntuacions de satisfacció, segons l'escala de puntuació quantitativa que va de 0 a 10, són els següents:

- De 0 a 4 és l'assignació a una puntuació baixa, no aprovada, ja que manifesta insatisfacció de l'usuari enquestat amb relació a l'última consulta.
- De 4 a 8 és l'assignació a una puntuació bona, aprovada, que manifesta una satisfacció raonable per part de l'usuari enquestat amb relació a l'última consulta.
- De 9 a 10 és l'assignació a una puntuació màxima, que manifesta que l'usuari està molt satisfet respecte a l'última visita.

Taula 8. Puntuació mitjana assignada de cada aspecte de satisfacció valorat en la darrera consulta mèdica

	<u>NOTA MITJANA</u>
Atenció mèdica rebuda	8.1
Temps d'espera	6.8
Temps de dedicació del professional	7.6
Informació rebuda	7.8
Tràmits administratius	7.4
Horari de visita	8.1

Gràfic 8. Puntuació mitjana a cada aspecte de satisfacció valorat en la darrera consulta



[INICI](#)

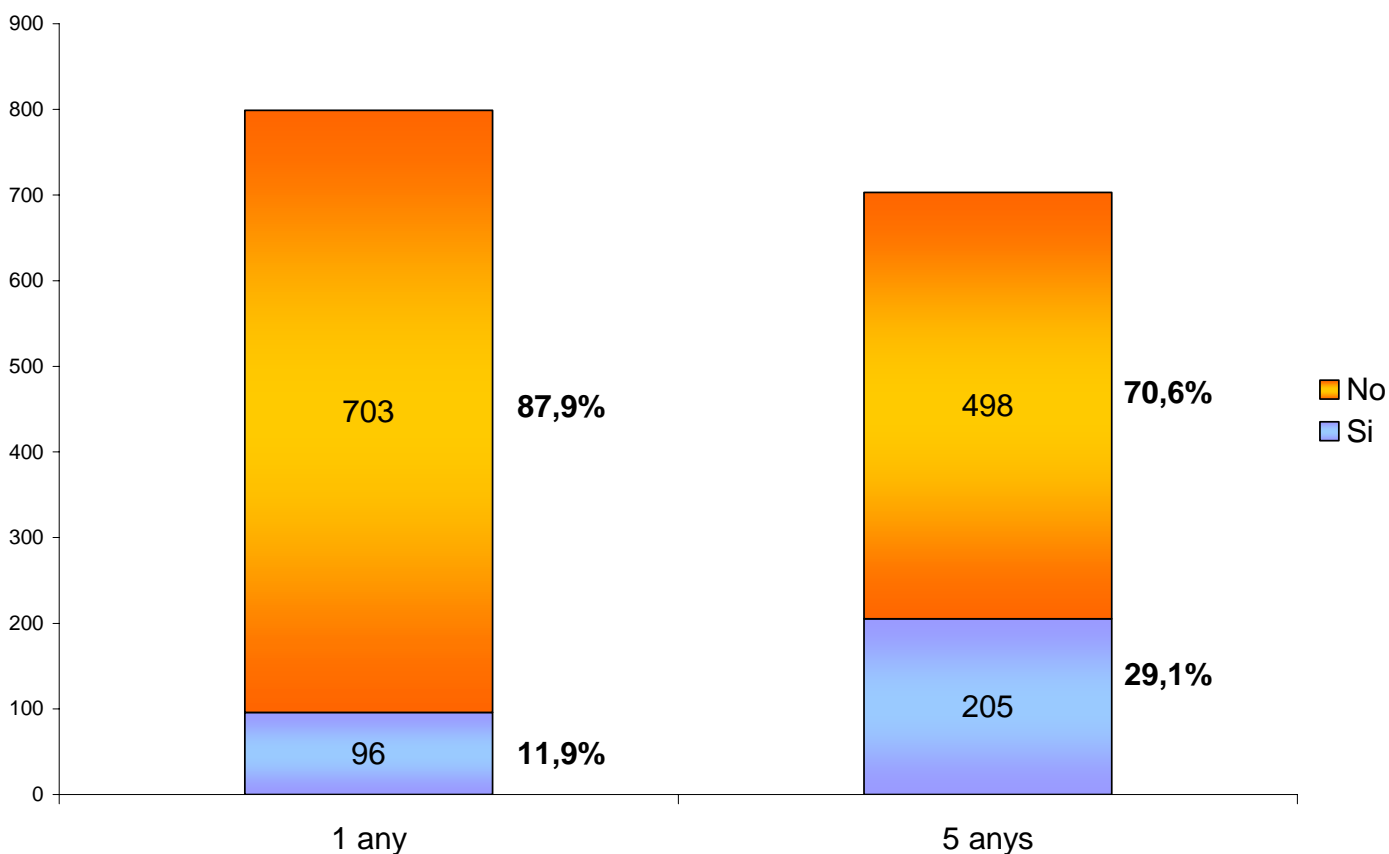
4.5 CARACTERÍSTIQUES DE L'ÚLTIMA HOSPITALITZACIÓ

Els enquestats que manifesten haver estat ingressats en algun centre hospitalari durant el darrer any representen l'11,9%. Aquest percentatge ha augmentat lleugerament amb relació a l'enquesta del 1993, en què era del 7,5%, i la del 1998, en què va ser del 8,3%.

Taula 9. Nombre d'hospitalitzacions per any i 5 anys

	1 any		Fins als 5 anys	
		%		%
Sí	96	11.9	205	29.1
No	703	87.9	498	70.6
Total	799	100.0	705	100.0

Gràfic 9. Nombre d'hospitalitzacions (persones)



[INICI](#)

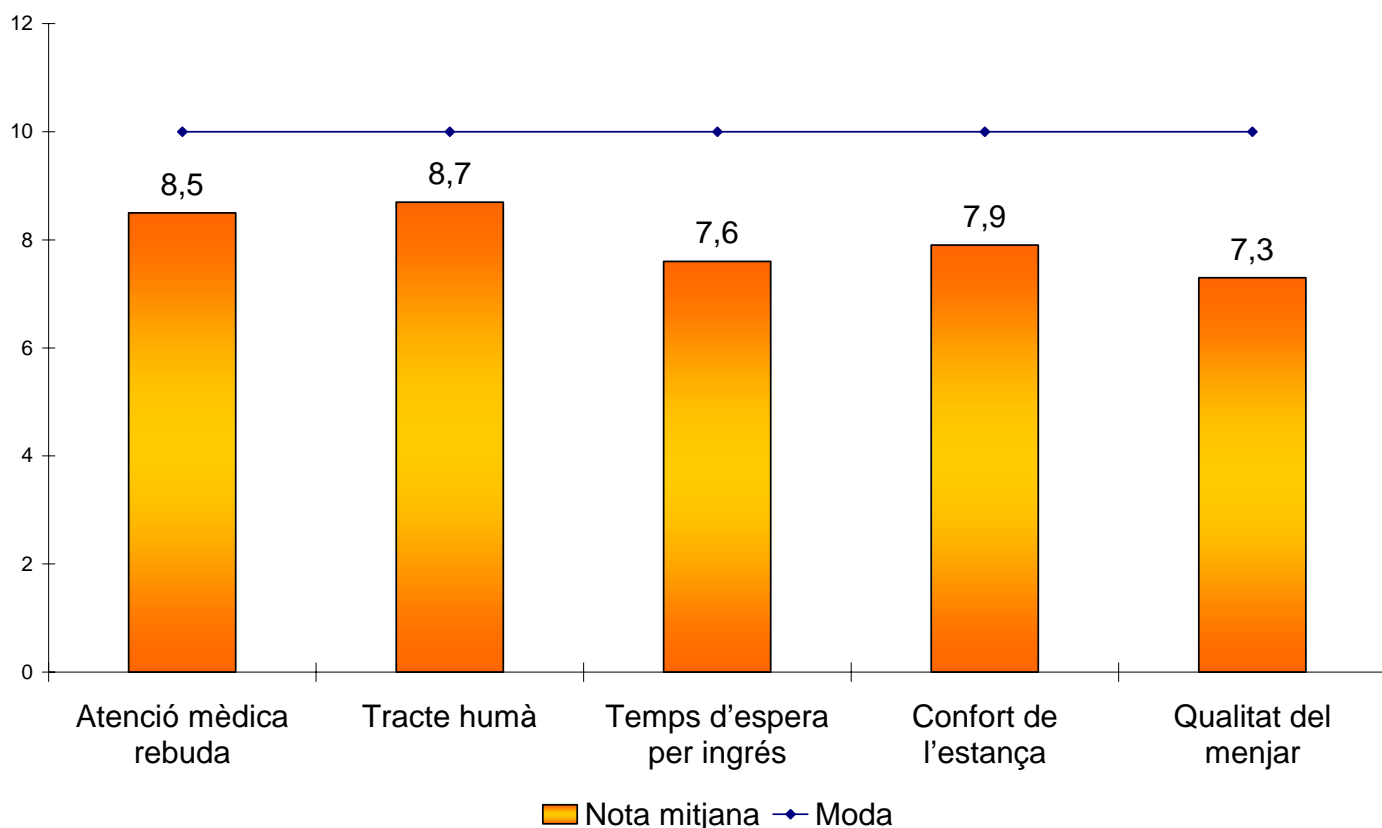
4.6 SATISFACCIÓ AMB ELS SERVEIS SANITARIS HOSPITALARIS

És el nivell de satisfacció envers els paràmetres estudiats durant l'últim ingrés hospitalari expressat amb notes mitjanes i amb relació a tota la població hospitalitzada tant en el darrer any com en els últims 5 anys.

Taula 10. Satisfacció amb els serveis sanitaris hospitalaris

ÚLTIMA HOSPITALITZACIÓ	
Atenció mèdica rebuda	8.5
Tracte humà	8.7
Temps d'espera per ingrés	7.6
Confort de l'estança	7.9
Qualitat del menjar	7.3

Gràfic 10. Puntuació mitjana a cada aspecte de satisfacció valorat en la darrera hospitalització



[INICI](#)

5 CONCLUSIONS

De les 800 persones enquestades, el 40,9% (327 persones) han estat visitades per un metge o han anat a un centre sanitari per motius de salut els 15 dies anteriors a la realització de l'entrevista. De les 473 persones que NO han estat visitades en els últims 15 dies, el 55,3% (442 persones) diuen que ho han fet en els últims 12 mesos.

De les persones que han anat al metge o a un centre sanitari per motius de salut (769 persones) en els últims 15 dies o 12 mesos, el 61,2% han realitzat una visita al metge general o al pediatre, i quasi un 21% han realitzat l'última visita a un metge especialista. El principal motiu d'aquesta visita és bastant divers. Destaquen 131 casos per grip o refredat, 78 casos per anar a buscar receptes, 60 casos per dolors musculars i d'ossos i 49 casos per problemes buccals, mal de queixal, extraccions dentals i ortodòncies.

Més de la meitat dels entrevistats que han anat al metge ho han fet per conèixer un diagnòstic o un tractament. El 19,5% de les persones ho han fet per a la revisió preventiva, i el 10,5% van anar al metge a buscar receptes.

A través del qüestionari emprat en aquest estudi, també es recull la valoració quant a la satisfacció dels entrevistats respecte a aquesta última visita mèdica. En general, estan més satisfets de l'atenció rebuda (8,1) i de l'horari de visita (8,1) i menys satisfets del temps d'espera per entrar a la consulta (6,8) i dels tràmits administratius previs per accedir a la visita mèdica (7,4).

S'observa un elevat grau de satisfacció sobre com es va fer l'última visita. Sobretot si ens fixem en la moda (el valor més repetit en les respostes): en tots els casos és de 10.

De nou, del total de la mostra seleccionada per a aquest estudi, de les 800 persones entrevistades, quasi un 12% han estat ingressades alguna vegada en un hospital en els 12 mesos anteriors a la realització d'aquesta entrevista. De les 703 persones que diuen no haver estat ingressades, 29,1% ha estat ingressat alguna vegada en els últims 5 anys previs a aquesta entrevista.

Tenint en compte només l'últim ingrés, el 34,3% dels casos d'ingressos es van fer a l'Hospital de l'Esperit Sant. El 26,3%, a l'Hospital Germans Trias i Pujol, i el 16,3%, a l'Hospital de la Vall d'Hebron. Unes altres 69 persones entrevistades van ser ingressades en diferents hospitals i clíniques de Barcelona, exceptuant un cas que va tenir lloc en una residència d'Orense.

El motiu d'aquest últim ingrés és bastant divers. Destaquen 45 casos per part, 26 ingressos per intervenció quirúrgica, 16 ingressos per accident i 16 ingressos per hèrnies.

Respecte al grau de satisfacció amb relació a l'últim ingrés, les persones entrevistades estan més satisfetes amb relació al tracte humà rebut (8,7) i a l'atenció mèdica rebuda per part del personal sanitari (8,5), i menys satisfetes amb relació al temps d'espera per ingressar (7,6) i a la qualitat del menjar (7,3).

No obstant això, en general s'observa un elevat grau de satisfacció quant a com es va fer l'últim ingrés. Sobretot si ens fixem que la moda és en tots els casos 10.

[INICI](#)

6 BIBLIOGRAFIA

1. Carrión, T.; Martínez, M.; Villena, N.; Gadea, A. *Utilització de serveis sanitaris i satisfacció dels usuaris de la ciutat de Santa Coloma de Gramenet*. Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. Abril 1994.

2. Carrión, T.; Martínez, M.; Villena, N.; Gadea, A. *Utilització de serveis sanitaris i satisfacció dels usuaris de la ciutat de Santa Coloma de Gramenet*. Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet. Abril 1998.

[INICI](#)

7 ANNEXOS

7.1 Annex 1: manual de formació dels enquestadors

7.2 Annex 2: enquesta

[INICI](#)